

# **ANNEXE – CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SOUS-TRAITANCE MAINTENANCE WORDPRESS**

de Rémy ALAIN EI - SIREN 890 539 430

Version : v2026.03

Date d'entrée en vigueur : 24 mars 2026

## **Éditées par :**

Rémy ALAIN EI

Nom commercial : WEBANANAS

62 rue Adrien Lagourgue

97424 Saint-Leu

SIREN : 890 539 430

TVA non applicable, art. 293B CGI

---

## **1. Objet**

La présente annexe définit les conditions spécifiques applicables aux prestations de maintenance WordPress réalisées par le Prestataire pour le compte d'agences partenaires (ci-après "l'Agence") dans le cadre d'une relation de sous-traitance en marque blanche. Elle complète les CGV générales de Webananas. En cas de contradiction, la présente annexe prime sur les CGV. Les tarifs applicables, les fonctionnalités détaillées par offre et les délais de support figurent dans le document de description des offres agences communiqué séparément et pouvant être mis à jour indépendamment de la présente annexe.

---

## **2. Nature de la relation**

Le Prestataire intervient en qualité de sous-traitant technique invisible. L'Agence demeure l'interlocuteur unique du client final. Le Prestataire s'engage à ne jamais contacter directement le client final sans accord écrit préalable de l'Agence. Les rapports mensuels sont fournis sous la marque de l'Agence, sans mention de Webananas.

---

## **3. Périmètre des prestations**

Les prestations couvertes sont définies dans le document de description des offres agences. Trois niveaux sont disponibles : Pack Essentiel, Pack PRO, Pack E-com.

*Qualification Pack E-com* : le Pack E-com s'applique à tout site disposant d'une transaction financière en ligne, quel que soit le plugin utilisé (WooCommerce, MotoPress, Bookly,

Latepoint ou tout autre outil de réservation ou de paiement en ligne). L'Agence est responsable de la qualification correcte du site avant souscription.

*Exclusions communes à tous les packs :*

Sont exclus de la présente prestation, sur tous les niveaux d'offre :

- Tout logiciel tiers connecté au site via une API ou un connecteur dédié, notamment les ERP, CRM et outils de synchronisation de stock. Toute intervention sur ces composants fait l'objet d'un avenant spécifique signé avant démarrage
- Pannes d'hébergeur, interruptions de services tiers (passerelles de paiement, API externes, CDN) et toute cause extérieure à WordPress, ses plugins et son thème
- Modifications de contenu, développements sur mesure, création de pages, refonte du site
- Manipulations effectuées par l'Agence ou le client final sans validation préalable du Prestataire
- Nettoyage, désinfection et remédiation d'un site ayant subi une intrusion ou un piratage
- Toute investigation technique dépassant 2 heures de diagnostic sans solution identifiable dans le périmètre WordPress. Au-delà, un devis est soumis à l'Agence avant toute poursuite des travaux. En l'absence d'accord dans un délai de 5 jours ouvrés, le Prestataire suspend les investigations sans obligation de résultat

---

#### **4. Intervention urgente prioritaire E-com**

Pour les sites sous Pack E-com, en cas d'indisponibilité totale du site ou de dysfonctionnement du tunnel de paiement causé par un composant WordPress (core, thème, plugin), le Prestataire s'engage à intervenir en priorité absolue selon les objectifs suivants :

**Pendant les heures ouvrées (Lun-Ven 8h-18h, heure de La Réunion UTC+4) :**

- Objectif de prise en charge et début d'intervention : sous 2 heures maximum à compter de la détection de l'incident
- Information de l'Agence de l'avancement dans ce même délai

**En dehors des heures ouvrées :**

- Objectif d'intervention : généralement sous 4 heures à compter de la prise de connaissance par le Prestataire
- Monitoring automatique 24/7 actif pour détection rapide

**Nature de l'engagement :**

Ces délais constituent des objectifs d'intervention et non des garanties contractuelles. Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens techniques nécessaires pour

rétablir le fonctionnement du site dans les meilleurs délais, mais ne peut garantir un délai de résolution fixe compte tenu de la diversité des causes de pannes possibles.

Aucun remboursement ni pénalité ne pourra être réclamé au Prestataire en cas de dépassement de ces délais indicatifs.

#### **Exclusions :**

Cet engagement ne couvre que les incidents dont la cause est dans le périmètre de la maintenance WordPress (core, thème, plugins). Il ne s'applique pas aux pannes d'hébergeur, aux interruptions de services tiers (passerelles de paiement, API externes), aux incidents causés par des manipulations extérieures au périmètre WordPress, ni aux cas de force majeure.

---

### **5. Obligations de l'Agence**

L'Agence s'engage à :

— Fournir les accès nécessaires (WP admin, FTP/hébergement) via un canal sécurisé à l'onboarding

— Qualifier correctement chaque site avant souscription : type de site, présence de transaction financière en ligne, intégrations tierces existantes

— Informer le Prestataire de toute modification structurelle du site ou installation d'intégration tierce avant mise en production

— Ne pas effectuer de modifications susceptibles d'affecter la stabilité du site sans en informer le Prestataire préalablement

— Être l'unique intermédiaire entre le Prestataire et le client final pour toute communication liée à la maintenance

---

### **6. Tarifs et facturation**

Les tarifs applicables sont ceux du document de description des offres agences en vigueur. Le Prestataire se réserve le droit de faire évoluer sa grille tarifaire avec un préavis de 30 jours, sous réserve des dispositions de l'article 7 concernant le blocage tarifaire.

La facturation est émise par le Prestataire à l'Agence en début de mois pour l'ensemble des sites actifs. Les remises volume sont calculées sur le total mensuel et appliquées automatiquement selon les seuils définis dans le document de description des offres. Chaque site est identifié sur la facture pour faciliter la refacturation interne de l'Agence.

---

### **7. Options commerciales**

*Pack Démarrage* : l'Agence qui confie un minimum de 3 sites simultanément à l'entrée en relation bénéficie, sur les conditions commerciales précisées dans le document de description des offres agences : frais de mise en service offerts sur les premiers sites, tarifs réduits pendant les 6 premiers mois, puis tarifs standards au renouvellement, grille tarifaire bloquée 12 mois à compter de la date de signature.

*Option engagement 6 mois* : l'Agence peut opter pour un engagement de 6 mois sur tout ou partie de ses sites. Dans ce cas, les frais de mise en service sont offerts sur les sites concernés. Le tarif mensuel reste identique à l'offre sans engagement. La résiliation est possible à l'issue des 6 mois avec 30 jours de préavis, puis le contrat se poursuit en mensuel tacitement reconductible.

---

## **8. Frais de mise en service**

Un forfait unique par site est facturé à l'onboarding sans engagement. Ce forfait couvre la configuration des outils de surveillance, le durcissement de sécurité initial et la mise en place des sauvegardes externalisées. Son montant est précisé dans le document de description des offres agences. Il est offert dans les conditions définies à l'article 7.

---

## **9. Confidentialité et marque blanche**

Le Prestataire s'engage à maintenir la confidentialité totale de la relation de sous-traitance vis-à-vis des clients finaux de l'Agence. Aucune référence à Webananas n'apparaît dans les rapports, communications ou accès fournis au client final. Cette obligation de confidentialité se poursuit pendant 2 ans après la fin de la relation commerciale.

---

## **10. Durée et résiliation**

Le partenariat est conclu pour une durée indéterminée, renouvelable mensuellement par tacite reconduction. Il peut être résilié sur tout ou partie des sites avec un préavis de 30 jours, sous réserve des engagements spécifiques prévus à l'article 7.

En cas de résiliation, le Prestataire s'engage à fournir une passation complète dans les 15 jours : documentation technique du site, état des sauvegardes disponibles et transmission des accès.

---

## **11. Responsabilité**

La responsabilité du Prestataire est limitée au montant des 6 derniers mois d'abonnement réglés par l'Agence pour le site concerné par l'incident.

## **12. Hiérarchie contractuelle**

En cas de contradiction entre les documents contractuels, l'ordre de priorité est :

- (1) la présente annexe,
- (2) le document de description des offres agences,
- (3) les CGV générales de Webananas.

---

Fait à Saint-Leu, le 24/03/2026